La gestion par ***résultats***

ENTENTE DE GESTION

Aide financière

Québec

106-01167/

La gestion par ***résultats***

ENTENTE DE GESTION

Aide financière

© Gouvernement du Québec
Ministère de l'Éducation, 2002 — 02-00999
ISBN 2-550-39789-4
Dépôt légal – Bibliothèque nationale du Québec, 2002

Préface

Dans le but d'améliorer constamment les services qu'elle dispense à sa clientèle, l'Aide financière aux études s'est engagée dans une démarche de gestion par résultats. Celle-ci lui a permis de se livrer, durant la dernière année, à une profonde réflexion en ce qui concerne son environnement, ses visions et les priorités sur lesquelles elle entend mettre l'accent au cours des prochaines années. Dans le cadre de cette réflexion, l'Aide financière aux études a défini ses orientations stratégiques et identifié les objectifs s'y rattachant, de même que les indicateurs et les cibles qui lui permettront d'en mesurer l'atteinte.

Le Plan d'action 2002-2003 de l'Aide financière aux études, qui accompagne l'Entente de gestion, présente les éléments de cette réflexion stratégique et leur traduction en éléments opérationnels. Il témoigne du désir de l'organisation d'accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, tout en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de sa clientèle.

L'année 2002-2003 sera marquée par l'introduction du Programme de prêts pour les études à temps partiel. L'Aide financière aux études suivra son implantation avec les mêmes indicateurs et cibles que ceux qu'elle a adoptés pour ses autres programmes et services. Les observations qui seront réalisées au cours de l'année permettront d'élaborer des indicateurs et des cibles propres à ce programme.

Par ailleurs, l'Aide financière aux études poursuivra en 2002-2003 sa réflexion quant à son passage du statut d'unité autonome de service à celui d'agence.

Le directeur général,

Claude Provencher

Claude Provencher

Table des matières

1 **PRÉSENTATION** 7

1.1 Aide financière aux études 7
1.2 Mission et programmes 7
1.3 Rôle 8
1.4 Valeurs de gestion 8

2 **FONCTIONNEMENT DE L'UNITÉ** 9

2.1 Organisation 9
2.2 Ressources humaines et financières 10
2.3 Clientèle, produits et services 10
2.4 Recours 11

3 **GESTION PAR RÉSULTATS** 12

3.1 Enjeux, orientations stratégiques et objectifs stratégiques. 13
3.2 Déclaration de services aux citoyens 14

4 **RESPONSABILITÉS DES DIRIGEANTES ET DES DIRIGEANTS** 16

4.1 Ministre 16
4.2 Sous-ministre 16
4.3 Directeur général de l'Aide financière aux études 16
4.4 Vérificateur interne 16
4.5 Vérificateur général 16

5 **MODALITÉS DE GESTION** 17

5.1 Cadre administratif 17
5.2 Mesures d'allégement 17
5.3 Indicateurs de performance 17
5.4 Reddition de comptes 17

6 **SERVICES REÇUS** 18

6.1 Partenariat avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers 18
6.2 Services ministériels particuliers 18

7 **ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE L'ENTENTE DE GESTION** 19

Annexe 1
Organigramme 23

Annexe 2
Mission, orientations stratégiques et objectifs stratégiques de l'Aide financière aux études 24

Annexe 3
Présentation et définition des indicateurs 25

1 PRÉSENTATION

1.1 Aide financière aux études

L'Aide financière aux études a été constituée en 1966 en vertu de la Loi des prêts et bourses aux étudiants (1966, c. 70), qui a été remplacée par la Loi sur l'aide financière aux étudiants (1990, c. A-13.3). Par un amendement adopté le 19 décembre 1997, celle-ci est devenue la Loi sur l'aide financière aux études. Depuis le 8 avril 1997, l'Aide financière aux études est une unité autonome de service du ministère de l'Éducation.

Les activités, les services et les ressources de l'Aide financière aux études sont régis par la Loi sur l'aide financière aux études, la Loi sur le ministère de l'Éducation, la Loi sur la fonction publique, la Loi sur l'administration publique, la Loi sur l'administration financière ainsi que par les règles relatives à la gestion gouvernementale des ressources financières, humaines, matérielles et informationnelles. Ce cadre assure à la population québécoise et à la clientèle de l'Aide financière aux études, de même qu'à son personnel, une saine gestion de ses activités, et lui permet de se conformer à la volonté gouvernementale de favoriser l'accessibilité, l'équité, la transparence, l'efficacité et le rendement sur tous les plans.

1.2 Mission et programmes

L'Aide financière aux études a pour mission de favoriser l'accès aux études en offrant un régime d'aide financière adapté aux besoins de la population étudiante. L'objectif du Programme de prêts et bourses est d'empêcher, par l'attribution d'une aide financière adéquate, que le manque de ressources financières soit un obstacle à la poursuite d'études à temps plein par les personnes qui en ont la volonté et la capacité. Le Programme repose toutefois sur le principe selon lequel les étudiantes et les étudiants sont les premiers responsables des coûts liés à leurs études. Afin d'accomplir sa mission, l'Aide financière aux études doit s'assurer que chaque personne bénéficie des avantages auxquels la Loi et le Règlement sur l'aide financière aux études lui donnent droit.

À cette fin, l'Aide financière aux études doit prendre les moyens nécessaires pour traiter avec justesse, promptitude et équité les demandes d'aide qui lui sont transmises. Elle doit agir en collaboration avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers. De plus, elle doit s'assurer que ses activités sont conduites avec rigueur et avec le plus grand souci d'une gestion transparente et efficace des fonds publics.

L'Aide financière aux études assure la gestion du Programme de prêts et bourses, son programme principal, auquel se greffent des programmes complémentaires dont l'objet est de répondre à des besoins particuliers :

- le Programme de bourses pour les personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure;
- le Programme d'allocation pour les besoins particuliers des personnes atteintes d'une déficience fonctionnelle majeure ou d'une autre déficience reconnue;
- le Programme de bourses pour les permanentes et les permanents élus d'associations étudiantes nationales;
- le Programme études-travail;
- le Programme de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur;
- le Programme de remboursement différé pour les personnes en situation financière précaire;
- le Programme de remise de dette.

De plus, l'Aide financière aux études gère les deux programmes suivants :

- le Programme du gouvernement fédéral de bourses d'été de langues;
- le Programme de bourses d'été pour francophones hors Québec.

Depuis septembre 2002, le Programme de prêts pour les études à temps partiel permet aux étudiantes et aux étudiants qui poursuivent ou entreprennent des études à temps partiel de bénéficier d'une aide financière.

L'Aide financière aux études met à la disposition de la clientèle un Bureau des plaintes, un Bureau de révision et un Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires. Elle assure l'évaluation, le développement et la promotion des programmes d'aide financière.

1.3 Rôle

Le rôle de l'Aide financière aux études est double. D'une part, elle attribue une aide financière aux étudiantes et aux étudiants après analyse et traitement de leur demande. Les établissements d'enseignement agissent à cet égard comme ses partenaires, notamment pour la remise des certificats de prêt et des chèques de bourse. D'autre part, elle est chargée de la gestion des prêts, qui s'effectue avec les établissements financiers prêteurs. Cette fonction comprend le paiement des intérêts dus sur les prêts pendant les études, le traitement des réclamations pour pertes de capital et d'intérêts et le recouvrement auprès des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement des sommes que l'Aide financière aux études a dû rembourser pour eux à leur établissement financier.

1.4 Valeurs de gestion

La Loi sur l'administration publique a instauré un cadre de gestion axé sur l'atteinte de résultats déterminés, sur la transparence de l'administration et sur la reddition de comptes, et ce, en vue d'améliorer les services offerts aux citoyens. Les valeurs de gestion de l'Aide financière aux études s'inscrivent dans cette philosophie. La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation confirme cet engagement.

L'amélioration des services de l'Aide financière aux études se traduit, entre autres choses, par une accessibilité accrue à ces derniers, une remise de l'aide financière dans les délais fixés, un traitement équitable et confidentiel des dossiers ainsi que par l'adaptation du régime d'aide financière aux besoins de la clientèle. Ces mesures supposent une implication constante des membres du personnel, qui se manifeste par leur courtoisie envers la clientèle, par la clarté de la langue parlée et écrite dans les communications, et par la simplification des formulaires à remplir et des démarches à effectuer. Ces mesures signifient, avant tout, le respect du client et de sa situation de même que l'écoute de ses besoins.

La reddition de comptes permet de connaître le degré d'atteinte des objectifs que s'est fixés l'Aide financière aux études et de voir dans quelle mesure le service donné à la clientèle répond à ses attentes. Les résultats obtenus engendrent une rétroaction et contribuent ainsi à une amélioration constante des services.

La gestion par résultats est une approche qui met en évidence les objectifs poursuivis, les moyens retenus pour les atteindre ainsi que les cibles visées, et qui transforme les opérations quotidiennes en un projet mobilisateur pour l'ensemble de l'équipe de l'Aide financière aux études.

2 FONCTIONNEMENT DE L'UNITÉ

2.1 Organisation

L'organisation de l'Aide financière aux études reflète les processus d'attribution et de gestion de l'aide auxquels sont associées les unités de soutien.

Dans le cadre de l'administration des programmes d'aide financière aux études et en vertu des lois et des règlements en vigueur, la Direction des services à la clientèle et de l'attribution est responsable des opérations reliées à la détermination de l'admissibilité des étudiantes et des étudiants et au montant d'aide à leur accorder. Elle répond aussi aux demandes de renseignements de la clientèle. Les responsables des bureaux d'aide financière des établissements d'enseignement assurent quant à eux le suivi des dossiers et conseillent la population étudiante.

La Direction de la gestion des prêts est chargée des opérations qui découlent des ententes conclues entre le gouvernement et les établissements financiers au sujet du paiement des intérêts sur les prêts pour études autorisés et du traitement des réclamations pour les pertes de capital et d'intérêts. Elle voit au recouvrement, auprès des emprunteuses et des emprunteurs en défaut de paiement, des sommes que l'Aide financière aux études a dû rembourser pour eux à leur établissement financier. Elle administre également un programme d'aide financière destiné aux ex-étudiantes et ex-étudiants en situation financière précaire (Programme de remboursement différé). Elle maintient et développe des liens avec les partenaires des établissements financiers.

La Direction du développement technologique et du soutien aux opérations conçoit, maintient, développe et gère l'ensemble des systèmes administratifs et informatiques permettant de soutenir les activités de l'Aide financière aux études et d'offrir à la clientèle des technologies et des liens de communication efficaces. Elle est chargée de la gestion documentaire des dossiers d'aide financière.

L'Unité des politiques et programmes est responsable de la planification, de l'orientation et de la coordination des travaux nécessaires à la conception, à la mise en œuvre, à l'évaluation et à l'adaptation des politiques et des programmes d'aide financière aux études.

L'Unité des communications fait connaître à la clientèle actuelle et potentielle les dispositions du régime d'aide financière aux études. Elle est responsable des publications et des activités d'information de l'Aide financière aux études.

L'Unité des droits de recours est constituée du Bureau de révision, du Secrétariat au Comité des demandes dérogatoires et du Bureau des plaintes. Le Bureau de révision, à la demande d'une étudiante ou d'un étudiant, réexamine la décision rendue par l'Aide financière aux études relativement à son admissibilité au Programme de prêts et bourses ou réévalue le montant de l'aide accordée. Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise par un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité des demandes dérogatoires. Celui-ci examine la requête pour ensuite donner son avis au ministre, qui rendra une décision finale. Quant au Bureau des plaintes, il reçoit les plaintes écrites des personnes qui sont insatisfaites de la qualité des services reçus de l'Aide financière aux études. Il les analyse et en assure le suivi.

Les responsables des 393 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Les modalités de leur collaboration avec l'Aide financière aux études sont définies dans un protocole d'entente fondé sur un décret

gouvernemental à cet effet. En outre, l'Aide financière aux études peut compter sur le personnel de quelque 1 050 centres de prêts situés dans des établissements financiers du Québec pour assurer la gestion des prêts.

2.2 Ressources humaines et financières

Pour mener à bien ses activités, l'Aide financière aux études compte sur un effectif total de 200 employées et employés permanents et elle engage, au besoin, du personnel occasionnel. Elle disposera, en 2002-2003, d'un budget de fonctionnement de 14 624 500 $.

En 2002-2003, les crédits alloués pour l'attribution de l'aide financière totaliseront 340 408 800 $ et se répartiront de la manière suivante entre les éléments du programme : 193 967 000 $ pour les bourses d'études consécutives aux prêts, 138 992 700 $ pour le paiement des intérêts dus aux établissements financiers, le Programme de remboursement différé, le Programme de remise de dette ainsi que les provisions pour créances douteuses et 7 449 100 $ pour les autres bourses.

Ces crédits couvrent les dépenses prévues pour le nouveau Programme de prêts pour les études à temps partiel, soit 7 200 000 $ dont 2 200 000 $ pour le paiement des intérêts dus aux établissements financiers et 5 000 000 $ de provision pour créances douteuses.

2.3 Clientèle, produits et services

Les produits et les services de l'Aide financière aux études sont destinés à la population scolaire des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire.

L'Aide financière aux études a la responsabilité de deux activités principales : l'attribution de l'aide et la gestion des prêts. Les certificats de prêt et les bourses sont les deux principaux produits de l'attribution de l'aide. Le paiement des intérêts, l'annulation ou le remboursement des réclamations aux établissements financiers de même que la conclusion d'ententes de remboursement avec des ex-étudiantes et ex-étudiants débiteurs de l'Aide financière aux études sont les trois principaux produits de la gestion des prêts.

Les certificats de prêt sont attribués pour les études ou pour l'achat d'un micro-ordinateur, tandis que les bourses sont versées comme complément aux prêts ou encore en vertu du Programme du gouvernement fédéral de bourses d'été de langues dont l'Aide financière aux études assure la gestion. Les allocations complémentaires couvrent les coûts liés à l'achat d'orthèses visuelles ou encore les frais de services et de matériel adaptés pour les élèves ainsi que les étudiantes et les étudiants atteints d'une déficience fonctionnelle majeure.

Au cours de l'année d'attribution 2002-2003, l'Aide financière aux études procédera à l'examen de quelque 150 000 demandes de prêt, 90 000 demandes de bourse, 8 000 demandes de remboursement d'orthèses visuelles, 6 000 demandes de bourse d'études en langue seconde, 100 000 demandes relatives à un changement de situation, 20 000 demandes de renseignements supplémentaires et 7 500 demandes de garantie de prêt pour l'achat d'un micro-ordinateur. Elle prévoit traiter 30 000 demandes de prêts pour des études à temps partiel. Elle analysera les demandes de remise de dette et traitera quelque 380 000 documents reçus par la poste. Elle continuera de plus à financer le Programme études-travail administré par les établissements d'enseignement participants.

Le personnel préposé à l'accueil et aux renseignements rencontrera un peu plus de 1 000 personnes par mois et fournira des renseignements par écrit et par téléphone à plus de 200 000 personnes. Le service téléphonique interactif recevra au-delà de 700 000 appels.

L'Aide financière aux études paie en outre aux établissements financiers les intérêts qui leur sont dus sur les prêts autorisés qu'ils ont consentis aux étudiantes et aux étudiants, et ce, pendant la durée de leurs études à temps plein ou encore en vertu du Programme de remboursement différé destiné aux personnes en situation financière précaire.

Enfin, l'Aide financière aux études procède au traitement des réclamations soumises par les établissements financiers en ce qui concerne les prêts dont le remboursement est en défaut. Les prêts sont garantis par le gouvernement aux établissements financiers pour éviter toute perte de capital et d'intérêts. Lorsque l'emprunteuse ou l'emprunteur ne conclut pas d'entente de remboursement avec l'établissement financier ou ne paie pas ses dettes à la fin de ses études, celui-ci transmet une réclamation à l'Aide financière aux études. Après conciliation entre les deux parties, l'Aide financière aux études annule la réclamation de l'établissement financier si une entente de remboursement est conclue. Sinon, elle rembourse l'établissement financier et devient à son tour créancière.

L'Aide financière aux études compte parmi sa clientèle des personnes qui ont cessé d'étudier à temps plein et qui se trouvent dans une situation irrégulière en ce qui concerne le remboursement de leur dette. Elle détient, à cet égard, un inventaire de 60 000 dossiers de recouvrement à régler. Un dossier de recouvrement est réglé lorsque l'Aide financière aux études a conclu une entente de remboursement avec la débitrice ou le débiteur et que cette entente est respectée, lorsque la dette est totalement remboursée ou lorsqu'une radiation complète a été effectuée ou qu'une mesure légale est en vigueur.

2.4 Recours

Les étudiantes et les étudiants disposent de deux types de recours qui sont prescrits par la Loi sur l'aide financière aux études : ils peuvent présenter une demande au Bureau de révision ou encore une requête au Secrétariat du Comité des demandes dérogatoires. Ils peuvent également déposer une plainte au Bureau des plaintes.

Lorsqu'une personne désire contester une décision rendue par l'Aide financière aux études concernant son admissibilité au Programme de prêts et bourses ou le montant d'aide financière qui lui a été alloué, elle peut s'adresser au Bureau de révision. Ce dernier reçoit et traite la demande le plus rapidement possible et s'assure que sa réponse est conforme à la Loi sur l'aide financière aux études et au règlement y afférent. S'il y a lieu, on effectue les modifications nécessaires.

Si, en raison d'une situation particulière ou exceptionnelle, une personne estime que la poursuite de ses études est compromise en raison d'un manque de ressources financières, elle peut présenter une requête au Comité des demandes dérogatoires. Celui-ci examine alors la requête pour ensuite donner un avis au ministre, qui prendra une décision.

Le Bureau des plaintes permet aux étudiantes et aux étudiants de faire valoir leur point de vue sur les services reçus. Si une personne s'estime lésée ou est convaincue que ses démarches n'ont pas été accueillies avec toute l'attention qu'elles méritaient, elle peut formuler une plainte.

Le Bureau des plaintes constitue une instance indépendante et impartiale où les étudiantes et les étudiants peuvent exercer leur droit de parole. Les plaintes sont traitées avec diligence et équité et demeurent confidentielles.

3 GESTION PAR RÉSULTATS

Dans un esprit de constante amélioration et afin de concrétiser sa volonté d'améliorer les services à sa clientèle, l'Aide financière aux études s'est engagée dans une démarche de gestion par résultats qui lui a permis d'effectuer une profonde réflexion en ce qui concerne son environnement, ses visions et les priorités sur lesquelles elle entend mettre l'accent au cours des prochaines années.

Dans le cadre de cette réflexion stratégique, l'examen des contextes interne et externe ainsi que des capacités organisationnelles a donné lieu à certains constats quant aux défis et enjeux que l'organisation devra relever au regard des caractéristiques et des besoins de la clientèle, de la prestation des services à cette clientèle et de l'implantation de nouvelles technologies de l'information. Quatre enjeux sont retenus :

- le régime d'aide financière aux études doit évoluer de manière à favoriser, par un soutien financier, l'accès aux études et ainsi contribuer à la réussite des étudiantes et des étudiants;
- l'Aide financière aux études doit se tourner vers sa clientèle afin de lui offrir un régime adapté à ses caractéristiques et des services de qualité qui répondent à ses besoins;
- l'Aide financière aux études doit examiner les services qu'elle dispense en collaboration avec ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement ainsi que le rôle de chacun afin d'optimiser son fonctionnement;
- l'Aide financière aux études doit tendre à une utilisation optimale des nouvelles technologies afin d'accélérer et de simplifier le traitement des demandes des étudiantes et des étudiants et afin de faciliter ses rapports avec sa clientèle et ses partenaires des établissements financiers et d'enseignement.

À la lumière de ces enjeux, l'Aide financière aux études a défini trois orientations stratégiques qui traduisent les grandes priorités de l'organisation pour les prochaines années. De ces orientations découlent les objectifs stratégiques qu'elle s'est fixés afin de réaliser sa mission. Ces objectifs comprennent des cibles chiffrées et des indicateurs de performance serviront à en mesurer l'atteinte. Des indicateurs stratégiques mesureront les résultats d'effet et d'impact sur la clientèle et la mission de l'organisation, alors que des indicateurs opérationnels évalueront les résultats de production des différentes fonctions, activités et initiatives entreprises pour réaliser les objectifs stratégiques.

La prochaine section est consacrée aux orientations stratégiques retenues et aux objectifs stratégiques s'y rattachant. L'annexe 2 présente ces objectifs sous une forme graphique et l'annexe 3 fournit la liste des indicateurs et leur définition.

Le Plan d'action 2002-2003 de l'Aide financière aux études, qui présente l'ensemble des éléments de la réflexion stratégique et leur traduction en éléments opérationnels, témoigne du désir de l'organisation d'accroître la qualité de ses services, sa productivité et la participation de ses partenaires aux différentes opérations, tout en offrant un régime d'aide financière aux études mieux adapté aux besoins de sa clientèle.

3.1 Enjeux, orientations stratégiques et objectifs stratégiques

Orientation stratégique 1

Il est apparu que les caractéristiques de la clientèle actuelle et potentielle de l'Aide financière aux études et les besoins qui y sont associés sont en constante évolution. Le volume de cette clientèle varie selon la situation économique. Il importe, pour l'Aide financière aux études, d'avoir une bonne lecture des besoins de la clientèle afin d'adapter le régime en conséquence et de l'harmoniser aux autres programmes gouvernementaux de soutien au revenu disponibles.

Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec

Objectifs stratégiques

1.1 Adapter le régime d'aide financière aux études aux besoins de la population étudiante, et ce, dans un environnement en constante évolution

1.2 Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques, ministérielles et gouvernementales

1.3 Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement.

Orientation stratégique 2

La prestation des services se fait en collaboration avec des partenaires des établissements financiers et d'enseignement. Elle a pour objet de permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de disposer d'une aide financière au moment opportun et d'avoir accès à des services équitables et de qualité. L'Aide financière aux études veut également favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime, et ce, tout en mettant à la disposition de l'étudiante et de l'étudiant des moyens devant faciliter ce remboursement.

Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières

Objectifs stratégiques

2.1 S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit

2.2 Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire

2.3 Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études

2.4 Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle.

Orientation stratégique 3

Les membres de l'organisation doivent partager une vision commune centrée sur le client. Le recours à des processus de travail résolument tournés vers le client et l'utilisation optimale des nouvelles technologies en vue de l'amélioration des services à la clientèle appuient cette volonté. L'Aide financière aux études désire cependant fournir ses services au moindre coût, tout en respectant les engagements ministériels.

Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle

Objectifs stratégiques

3.1 S'assurer que les membres de l'organisation développent et partagent une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants

3.2 Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation

3.3 Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle

3.4 Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels.

3.2 Déclaration de services aux citoyens

La Déclaration de services aux citoyens du ministère de l'Éducation énonce les principes généraux sur lesquels le Ministère, dont l'Aide financière aux études, fonde ses rapports avec les citoyennes et les citoyens. On y précise notamment les objectifs adoptés par l'Aide financière aux études en ce qui a trait aux services offerts à sa clientèle. Voici la liste des objectifs et des indicateurs de performance (définis à l'annexe 3) qui permettront d'en mesurer l'atteinte :

– L'accessibilité en tout temps au service téléphonique interactif et au site Internet permet à l'étudiante ou à l'étudiant de savoir où en est rendu le traitement de son dossier et de connaître le montant de l'aide qui lui sera accordée; il ou elle peut aussi obtenir des renseignements sur les différents programmes d'aide offerts.

  Indicateur de performance
  • Taux d'accessibilité aux services automatisés

– Un service personnalisé de renseignements et de conseils par téléphone et au comptoir d'accueil permet d'obtenir des renseignements sur les règles d'attribution et sur les démarches à faire pour obtenir une aide financière; l'étudiante ou l'étudiant peut également savoir où en est rendu le traitement de son dossier et, le cas échéant, connaître le montant de l'aide qui lui sera accordée.

  Indicateurs de performance
  • Taux de disponibilité des services personnalisés
  • Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels

– Lorsqu'une étudiante ou un étudiant fait appel aux services de l'Aide financière aux études, elle ou il peut s'attendre à recevoir une réponse dans un délai déterminé pour une demande de prêt ou de bourse ou à la suite d'une demande de révision. On l'informera rapidement et clairement des recours dont elle ou il dispose pour faire réviser une décision qui lui apparaît injustifiée ou pour demander une dérogation.

Indicateurs de performance

- Pourcentage des demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
- Pourcentage des recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens)
- Taux de satisfaction de la clientèle

4 RESPONSABILITÉS DES DIRIGEANTES ET DES DIRIGEANTS

4.1 Ministre

Le ministre approuve les orientations et les objectifs stratégiques annuels de l'Aide financière aux études. Il en est responsable devant l'Assemblée nationale.

4.2 Sous-ministre

Le sous-ministre approuve l'Entente de gestion et le Plan d'action qui tiennent compte des objectifs stratégiques établis. En outre, il voit à l'évaluation du rendement de l'unité grâce à des indicateurs qui montrent dans quelle mesure les objectifs et les cibles fixés dans le plan d'action ont été atteints. Il demande au vérificateur interne d'examiner les indicateurs et leur mesure et de valider les données du Rapport annuel de gestion. Il peut également lui demander toute vérification ponctuelle qui lui apparaît nécessaire.

4.3 Directeur général de l'Aide financière aux études

Le directeur général assure la gestion des activités de l'unité. Il convient avec le sous-ministre du cadre de gestion et des modalités de reddition des comptes. Il prépare le plan d'action en fonction des orientations et des objectifs convenus avec le sous-ministre et des ressources disponibles. Il rend compte de la qualité des services et des résultats obtenus suivant les rapports établis et la périodicité fixée dans le présent document. Il rend publics l'Entente de gestion, le Plan d'action annuel et le Rapport annuel de gestion.

4.4 Vérificateur interne

Le vérificateur interne valide, à la demande du sous-ministre, les résultats présentés dans le Rapport annuel de gestion.

4.5 Vérificateur général

Comme tout organisme public, l'unité autonome de service est sujette à une vérification du Vérificateur général.

5 MODALITÉS DE GESTION

5.1 Cadre administratif

L'Aide financière aux études fait partie intégrante du ministère de l'Éducation. Elle est assujettie au cadre administratif gouvernemental en vigueur pour l'ensemble des ministères, principalement à la Loi sur la fonction publique, à la Loi sur l'administration financière, à la Loi sur l'administration publique et aux conventions collectives de travail. En tant qu'unité autonome de service, ses obligations à l'égard des organismes centraux et des partenaires désignés, comme le Conseil du trésor et le Protecteur du citoyen, restent les mêmes. Cependant, elle peut bénéficier de mesures d'allégement administratif pour faciliter son action.

5.2 Mesures d'allégement

L'unité autonome de service peut bénéficier de diverses mesures d'allégement administratif pour la gestion des ressources humaines en ce qui a trait plus particulièrement à l'engagement de personnel occasionnel et à la dotation des emplois. Ainsi, l'unité autonome de service peut engager du personnel occasionnel au-delà de son effectif autorisé si elle a les disponibilités budgétaires nécessaires. Elle peut aussi convenir, avec le Secrétariat du Conseil du trésor, d'une entente de service en vue de combler rapidement tout emploi permanent ou occasionnel (accès aux listes de rappel et à la banque de candidatures).

5.3 Indicateurs de performance

Les indicateurs sont à la fois un outil de gestion et une façon de rendre des comptes. L'annexe 3 présente les indicateurs permettant de mesurer l'atteinte des objectifs stratégiques adoptés par l'Aide financière aux études en 2002-2003. L'ensemble des objectifs, des cibles et des indicateurs est présenté dans le Plan d'action 2002-2003.

5.4 Reddition de comptes

L'Entente de gestion et le Plan d'action annuel, qui contiennent notamment les indicateurs de performance et les objectifs établis, sont rendus publics. En cours d'année, les autorités du Ministère reçoivent un rapport d'étape sur les progrès accomplis et les difficultés éprouvées. Les activités réalisées et les résultats obtenus font l'objet d'un rapport annuel de gestion validé par le vérificateur interne. Ce rapport est rendu public en même temps qu'un nouveau plan d'action annuel.

6 SERVICES REÇUS

6.1 Partenariat avec les établissements d'enseignement et les établissements financiers

L'Aide financière aux études accomplit sa mission grâce aux relations étroites qu'elle entretient avec ses deux partenaires principaux, les établissements d'enseignement et les établissements financiers.

Le personnel des 393 bureaux d'aide financière des réseaux secondaire professionnel, collégial et universitaire conseillent les étudiantes et les étudiants et les assistent dans leurs démarches. Ces personnes jouent un rôle de premier plan pour renseigner la clientèle sur les programmes d'aide financière aux études ou l'évolution d'un dossier. Elles se chargent aussi de la confirmation du statut d'études à temps plein et de la remise de l'aide financière proprement dite. L'Aide financière aux études leur assure une formation adéquate ainsi qu'un soutien technique et informatique approprié. Les modalités de cette collaboration sont définies dans un protocole d'entente.

En matière de gestion des prêts, les partenaires de l'Aide financière aux études sont les membres du personnel des quelque 1 050 centres de prêts des établissements financiers du Québec. Outre leur fonction naturelle de prêteur, les établissements financiers exercent un rôle de conseil auprès des ex-étudiantes et des ex-étudiants qui éprouvent des difficultés passagères à rembourser leurs prêts. Les établissements financiers doivent utiliser tous les moyens à leur disposition pour recouvrer les prêts avant d'invoquer la garantie gouvernementale pour perte de capital et d'intérêts.

6.2 Services ministériels particuliers

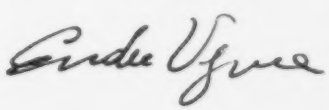
L'Aide financière aux études continue de recevoir les services habituels des autres unités administratives du ministère de l'Éducation, particulièrement de la Direction générale de l'administration, de la Direction générale des technologies et de l'information et de la Direction des affaires juridiques. Ces unités spécialisées lui prêtent assistance pour certaines questions particulières, telles que la gestion des ressources humaines, les avis juridiques, l'attribution et la gestion de contrats.

7 ENTRÉE EN VIGUEUR ET RÉVISION DE L'ENTENTE DE GESTION

La présente entente entre en vigueur à la date de sa signature. Le sous-ministre de l'Éducation et le directeur général de l'Aide financière aux études ont la responsabilité de réviser annuellement cette entente afin de la faire évoluer en fonction des besoins du système et des modifications apportées aux contextes légal, administratif et organisationnel entourant les activités de l'Aide financière aux études.

Révisée à Québec le 30 septembre 2002

Le sous-ministre de l'Éducation,



André Vézina

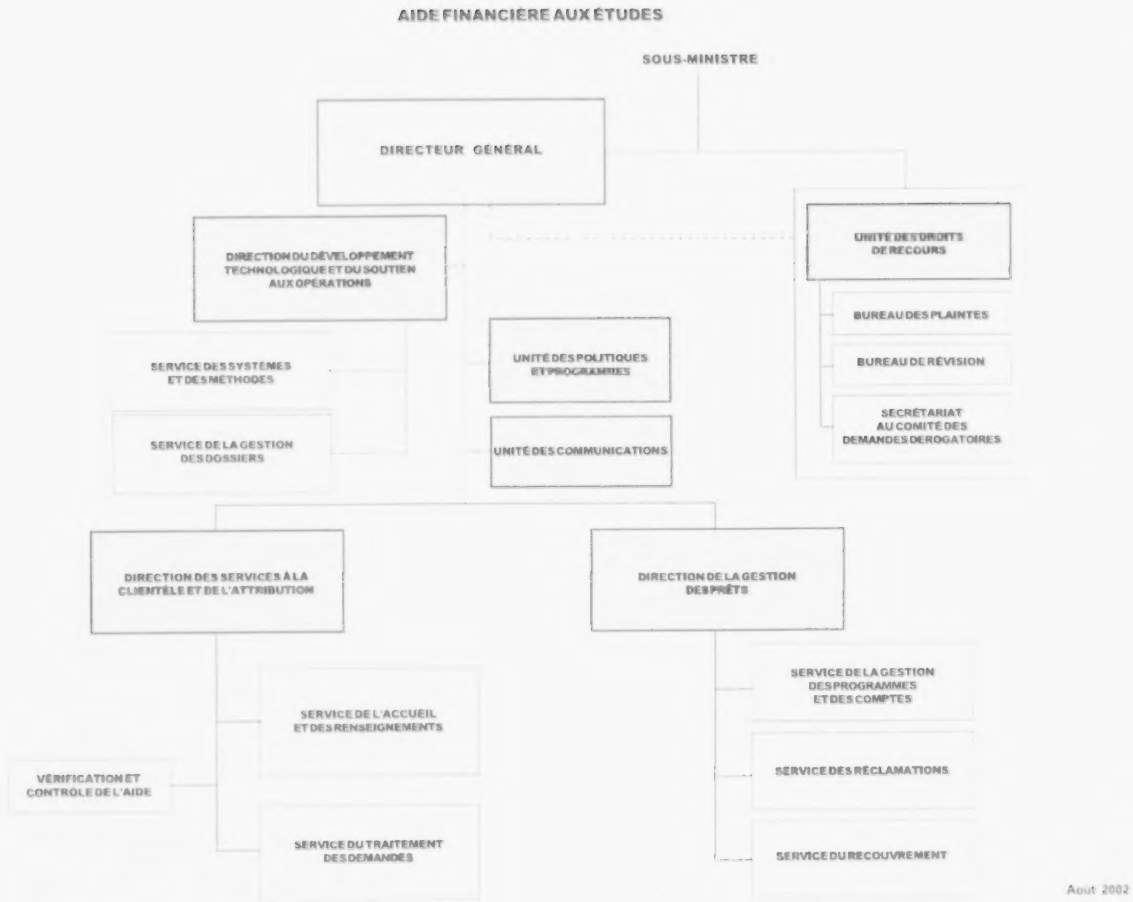
Le directeur général de l'Aide financière aux études,

Claude Provencher

ANNEXES

ANNEXE 1

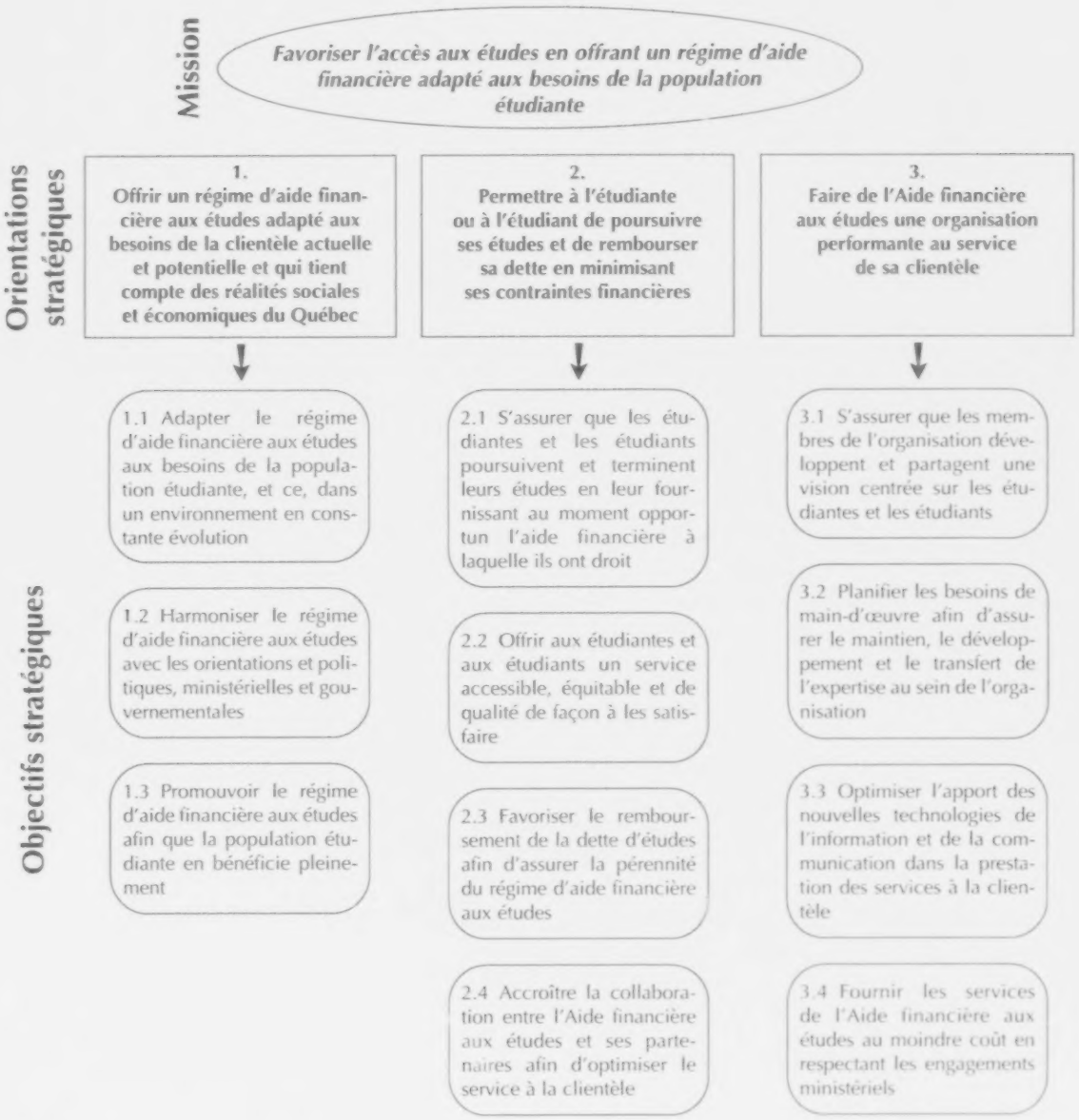
Organigramme



Aout 2002

ANNEXE 2

Mission, orientations stratégiques et objectifs stratégiques de l'Aide financière aux études



ANNEXE 3

Présentation et définition des indicateurs

Orientation stratégique 1 : Offrir un régime d'aide financière aux études adapté aux besoins de la clientèle actuelle et potentielle et qui tient compte des réalités sociales et économiques du Québec

Objectif stratégique 1.1 : Adapter le régime d'aide financière aux études aux besoins de la population étudiante, et ce, dans un environnement en constante évolution

Indicateurs stratégiques :

1.1.1 Taux de réponse des étudiantes et des étudiants aux modifications apportées au régime
Proportion d'étudiantes et d'étudiants touchés par les modifications apportées au régime qui ont fait une demande d'aide financière.

1.1.2 Variation du montant d'aide attribué à la suite des modifications apportées au régime
Différence entre le montant total de l'aide attribuée en prêts et en bourses à la suite des modifications apportées au régime et le montant établi selon les mêmes paramètres avant les modifications.

Objectif stratégique 1.2 : Harmoniser le régime d'aide financière aux études avec les orientations et politiques, ministérielles et gouvernementales

Indicateur stratégique :

1.2.1 Taux de résolution des problèmes d'harmonisation
Nombre de problèmes d'harmonisation résolus au cours de l'année budgétaire considérée en ce qui concerne le régime d'aide financière aux études et d'autres programmes gouvernementaux.

Objectif stratégique 1.3 : Promouvoir le régime d'aide financière aux études afin que la population étudiante en bénéficie pleinement

Indicateurs stratégiques :

1.3.1 Volume d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière aux études
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants ayant fait une demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire concernée, que cette demande ait été acceptée ou non.

1.3.2 Volume d'étudiantes et d'étudiants affirmant ne pas avoir fait de demande d'aide financière en raison de leur méconnaissance du régime
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants affirmant, en réponse à un sondage, ne pas avoir fait de demande d'aide financière au cours de l'année budgétaire considérée en raison de leur méconnaissance du régime.

Orientation stratégique 2 : Permettre à l'étudiante ou à l'étudiant de poursuivre ses études et de rembourser sa dette en minimisant ses contraintes financières

Objectif stratégique 2.1 : S'assurer que les étudiantes et les étudiants poursuivent et terminent leurs études en leur fournissant au moment opportun l'aide financière à laquelle ils ont droit

Indicateurs stratégiques :

2.1.1 Taux d'abandon des études en raison d'un manque de ressources financières
Cet indicateur en développement a pour objet de vérifier s'il existe un lien entre l'abandon des études

et le manque de ressources financières. Il s'exprime par la proportion des étudiantes et des étudiants affirmant, lors d'un sondage, avoir abandonné leurs études en raison d'un manque de ressources financières.

2.1.2 Taux de réussite des étudiantes et étudiants ayant reçu une aide financière
Cet indicateur en développement a pour objet de vérifier s'il existe un lien entre la réussite scolaire et l'attribution d'une aide financière. Il sera calculé en comparant les données de diplomation et les données relatives à l'attribution de l'aide financière.

2.1.3 Volume d'étudiantes et d'étudiants bénéficiant d'une aide financière
Nombre et pourcentage d'étudiantes et d'étudiants recevant un prêt, une bourse ou un prêt et une bourse, au cours de l'année budgétaire considérée.

2.1.4 Montant de l'aide financière versée
Montant total de l'aide financière versée en prêts, en bourses ou en prêts et en bourses, au cours de l'année budgétaire considérée. Cet indicateur permet également de calculer le montant du prêt moyen et de la bourse moyenne alloués au cours de l'année.

Objectif stratégique 2.2: Offrir aux étudiantes et aux étudiants un service accessible, équitable et de qualité de façon à les satisfaire

Indicateurs stratégiques:

2.2.1 Taux de satisfaction de la clientèle
Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

2.2.2 Taux d'accessibilité aux services automatisés
Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (site Internet et téléphone interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le téléphone interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

2.2.3 Taux de disponibilité des services personnalisés
Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

2.2.4 Volume de plaintes
Nombre et pourcentage de plaintes reçues au cours de l'année budgétaire considérée.

Objectif stratégique 2.3: Favoriser le remboursement de la dette d'études afin d'assurer la pérennité du régime d'aide financière aux études

Indicateurs stratégiques:

2.3.1 Montant moyen d'endettement, à la fin des études, des étudiantes et des étudiants ayant reçu une aide financière
Somme moyenne, calculée à la fin des études, des prêts (capital seulement) alloués aux étudiantes et aux étudiants ayant reçu une aide financière.

2.3.2 Volume de la clientèle remboursant son prêt en conformité avec les règles du régime
Pour l'année budgétaire considérée, nombre et pourcentage de bénéficiaires remboursant leur dette d'études en conformité avec les règles du régime.

2.3.3 Taux de recouvrement des créances recouvrables
Cet indicateur est en développement. Il permet de mesurer la proportion du montant des créances qui ont été recouvrées par rapport au solde annuel des créances recouvrables.

Objectif stratégique 2.4 : Accroître la collaboration entre l'Aide financière aux études et ses partenaires afin d'optimiser le service à la clientèle

Indicateur stratégique :

2.4.1 Volume de partenaires rejoints par des activités de concertation, de formation et d'information
Nombre et pourcentage des partenaires des établissements financiers et d'enseignement rejoints par des activités de concertation, de formation et d'information de l'Aide financière aux études.

Orientation stratégique 3 : Faire de l'Aide financière aux études une organisation performante au service de sa clientèle

Objectif stratégique 3.1 : S'assurer que les membres de l'organisation développent et partagent une vision centrée sur les étudiantes et les étudiants

Indicateur stratégique :

3.1.1 Pourcentage d'atteinte globale des objectifs de l'Aide financière aux études
Cet indicateur permet de formuler un constat global sur le degré de réalisation du plan d'action de l'Aide financière aux études pour l'année budgétaire concernée, en mettant en relation les objectifs annoncés et les résultats obtenus.

Objectif stratégique 3.2 : Planifier les besoins de main-d'œuvre afin d'assurer le maintien, le développement et le transfert de l'expertise au sein de l'organisation

Indicateur stratégique :

3.2.1 Volume de personnes formées en raison de l'évolution de leur tâche ou du régime
Nombre et pourcentage des personnes de l'Aide financière aux études qui ont été formées au cours de l'année budgétaire considérée en raison de l'évolution de leur tâche ou des modifications apportées au régime.

Objectif stratégique 3.3 : Optimiser l'apport des nouvelles technologies de l'information et de la communication dans la prestation de services à la clientèle

Indicateur stratégique :

3.3.1 Volume des demandes d'aide financière remplies par Internet
Nombre et pourcentage des demandes d'aide financière remplies par Internet au cours de l'année budgétaire considérée par rapport au nombre de demandes d'aide financière effectuées à l'aide d'un formulaire papier.

Objectif stratégique 3.4 : Fournir les services de l'Aide financière aux études au moindre coût en respectant les engagements ministériels

Indicateur stratégique :

3.4.1 Coût de revient moyen
Pour l'attribution de l'aide, le coût de revient direct moyen par demande d'aide est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction des services à la clientèle et de l'attribution et le nombre de demandes d'aide financière reçues en application de la Loi sur l'aide financière aux études.

Pour la gestion des prêts, le coût de revient direct moyen par dossier traité est calculé en établissant un rapport entre le coût de fonctionnement annuel total de la Direction de la gestion des prêts et le nombre de dossiers qui ont été traités au cours de l'année dans cette direction.

En ce qui concerne le recouvrement, le coût de revient direct par dollar investi pour réaliser cette activité est calculé en mettant en relation les ressources financières investies et les sommes recouvrées.

Le coût de revient moyen global par client est établi en prenant en compte le coût de fonctionnement annuel total et le nombre de clientes et de clients de l'Aide financière aux études. Il présente une vue d'ensemble de la situation.

Les coûts indirects imputables aux partenaires de l'Aide financière aux études ou à des unités administratives du ministère de l'Éducation ne sont pas pris en considération dans les calculs étant donné la difficulté de quantifier avec précision la valeur de ces services.

Déclaration de services aux citoyens :

- Taux d'accessibilité aux services automatisés
  Cet indicateur permet de savoir si les services automatisés (site Internet et téléphone interactif) sont accessibles à la clientèle 7 jours sur 7 et 24 heures sur 24, sans compter les périodes de mise à jour et d'entretien des systèmes. Le temps d'accessibilité aux services est comparé au nombre de minutes que compte chaque mois pour le téléphone interactif et au nombre d'heures pour le site Internet.

- Taux de disponibilité des services personnalisés
  Cet indicateur permet de savoir si les services personnalisés (comptoir d'accueil et centre d'appels) sont offerts à la clientèle du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30.

- Taux de réponse aux appels acheminés au centre d'appels
  Cet indicateur permet de mesurer le nombre d'appels auxquels les agentes et les agents du centre d'appels ont répondu, en comparaison avec le nombre de tentatives d'appels enregistré par le système téléphonique. Il faut cependant noter que le système téléphonique ne permet pas de déterminer le nombre de clients qui ont tenté de joindre le centre d'appels, mais uniquement le nombre de tentatives d'appels, une même personne pouvant essayer d'obtenir une réponse à plusieurs reprises.

- Pourcentage de demandes d'aide financière traitées dans le délai fixé (délai et retard moyens)
  Proportion des demandes d'aide financière qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement de la demande débute dès sa réception et prend fin avec l'expédition à l'étudiante ou à l'étudiant du calcul du montant auquel elle ou il a droit ou d'une demande de renseignements qui permettra de compléter l'analyse de son dossier. Il est à noter que le délai fixé varie en fonction du programme et de la priorité de la demande de l'étudiante ou de l'étudiant.

- Pourcentage de recours traités dans le délai fixé (délai et retard moyens)
  Proportion des demandes formulées par les étudiantes et les étudiants exerçant leur droit de recours qui ont été traitées dans le délai fixé. Le traitement des plaintes et des demandes de révision débute dès leur réception et se termine au moment où la réponse est donnée à la personne ayant exercé le recours. Dans le cas des demandes dérogatoires, le traitement débute dès leur réception et se termine lorsque le dossier est transmis au Comité d'examen des demandes dérogatoires.

- Taux de satisfaction de la clientèle
  Proportion de la clientèle de l'Aide financière aux études se déclarant, lors d'un sondage, satisfaite ou très satisfaite de l'ensemble des services reçus de l'Aide financière aux études.

Aide financière
aux études
Québec